

BÁO CÁO
Thông kê, phân tích các vấn đề người bệnh phản ánh quý II năm 2026

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ - BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ Y tế về việc ban hành “Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam” phiên bản 2.0;

Căn cứ Quyết định số 2213/QĐ – SYT ngày 20 tháng 4 năm 2021 của Sở Y tế về Quyết định ban hành Quy chế trực đường dây nóng của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh.

Tổ Quản lý chất lượng thực hiện báo cáo định kỳ công tác trực đường dây nóng quý II năm 2026 với các nội dung sau:

I. Thông kê chung

1.1 Các nguồn tiếp nhận phản ánh, tư vấn của bệnh viện

Tiếp nhận tư vấn, phản ánh các nội dung: Thắc mắc, tư vấn khám chữa bệnh, phản ánh về các dịch vụ khám chữa bệnh...

STT	Các nguồn tiếp nhận	Số lượng tiếp nhận	
		Tư vấn, hướng dẫn	Phản ánh, kiến nghị
1	Hotline đường dây nóng bệnh viện	0	01
2	Hệ thống phần mềm đường dây nóng của ngành Y tế (1900-9095)	0	0
3	Trang Facebook bệnh viện	75	0
4	Phòng tiếp dân	0	0
5	Cổng thông tin 1022	0	0
6	Hòm thư góp ý	0	01
7	Khảo sát không hài lòng (Kiot)	0	0

1.2. Cuộc gọi có nội dung phản ánh

Quý II năm 2026, ghi nhận 01 cuộc gọi có nội dung phản ánh.

1.3. Hòm thư góp ý

Tiếp nhận qua hòm thư góp ý 01 thư có nội dung phản ánh

1.4. Phân loại các ý kiến phản ánh của người bệnh

STT	Phân loại nội dung phản ánh	Khoa/phòng	Số lượng
1	Quy trình khám bệnh (khâu tiếp đón, nhập liệu hồ sơ)	Phòng KHTH, Khoa Khám bệnh	01
2	Cách hỏi bệnh, thăm khám và tư vấn của bác sĩ	Khoa Khám bệnh (Phòng khám Nội)	01
Tổng			02

II. Nội dung phản ánh

2.1. Phân tích chung về cuộc gọi phản ánh

STT	Nội dung phản ánh	Phân loại	Nội dung xử lý	Kết quả xử lý
1	Ngày 29/4/2026, Người bệnh đến khám sức khỏe tại bệnh viện. Sau khi khám, người bệnh tra cứu thông tin kết quả khám trên phần mềm nhưng không tìm thấy thông tin nên đã liên hệ đường dây nóng phản ánh.	Quy trình khám bệnh (khâu tiếp đón, nhập liệu hồ sơ)	- Nhân sự trực đường dây nóng đã tiếp nhận phản ánh và phối hợp với Phòng Kế hoạch tổng hợp để xác minh thông tin. - Qua kiểm tra, xác định trong quá trình tiếp nhận thông tin từ phiếu khám sức khỏe, dữ liệu của người bệnh đã được nhập lên hệ thống nhưng xảy ra sai sót thông tin cá nhân, dẫn đến việc người bệnh không tra cứu được kết quả khám trên phần mềm. - Phòng Kế hoạch tổng hợp đã rà soát, cập nhật và điều chỉnh lại thông tin của người bệnh trên hệ thống.	- Thông tin của người bệnh đã được chỉnh sửa và cập nhật chính xác trên hệ thống. - Bệnh viện đã liên hệ với người bệnh để thông báo kết quả xử lý và gửi lời xin lỗi về sự bất tiện do sai sót thông tin gây ra. - Người bệnh đã tra cứu được đầy đủ thông tin khám sức khỏe trên phần mềm.

2.2. Phân tích chung về thư phản ánh

STT	Nội dung phản ánh	Phân loại	Nội dung xử lý	Kết quả xử lý
1	Người bệnh đến khám tại phòng khám Nội và đề nghị được chỉ định xét nghiệm máu. Sau khi thăm khám, bác sĩ không chỉ định thực hiện xét nghiệm máu theo đánh giá chuyên môn. Người bệnh không đồng ý với nội dung tư vấn và có thư phản ánh.	Công tác khám bệnh, tư vấn chuyên môn	- Tiếp nhận thư phản ánh và rà soát nội dung phản ánh liên quan đến công tác khám bệnh tại phòng khám Nội. - Trong thư, người phản ánh không cung cấp họ tên, mã số khám bệnh, thời gian khám và thông tin liên hệ nên chưa có cơ sở để xác minh cụ thể trường hợp phản ánh.	- Do người phản ánh không để lại thông tin liên hệ và các thông tin cần thiết để xác minh vụ việc nên chưa có căn cứ xác minh làm rõ nội dung phản ánh và phản hồi trực tiếp cho người bệnh. - Nội dung phản ánh được ghi nhận để rút kinh nghiệm trong

STT	Nội dung phản ánh	Phân loại	Nội dung xử lý	Kết quả xử lý
			- Đơn vị ghi nhận ý kiến phản ánh, nhắc nhở nhân viên y tế trong quá trình thăm khám và thực hiện tư vấn, giải thích cho người bệnh.	Công tác tiếp đón, khám bệnh và tư vấn cho người bệnh.

2.3. Phân tích nguyên nhân gốc rễ

Nội dung phản ánh	Nguyên nhân	Nguyên nhân gốc rễ
Ngày 29/4/2026, Người bệnh đến khám sức khỏe tại bệnh viện, khi về muốn xem lại thông tin khám trên phần mềm nhưng không xem lại được đã gọi đến đường dây nóng phản ánh.	- Người thực hiện nhập liệu chưa đổi chiếu, kiểm tra lại thông tin trước khi lưu trên phần mềm. - Sai sót làm người bệnh không tra cứu được kết quả khám.	- Nhân viên chưa thực hiện công tác kiểm tra, đối chiếu thông tin người bệnh trước khi nhập liệu.
Người bệnh đến khám tại phòng khám Nội và đề nghị được chỉ định xét nghiệm máu. Sau khi thăm khám, bác sĩ không chỉ định thực hiện xét nghiệm máu theo đánh giá chuyên môn. Người bệnh không đồng ý với nội dung tư vấn và có thư phản ánh.	- Người bệnh có mong muốn được thực hiện xét nghiệm máu nhưng bác sĩ đánh giá chưa có chỉ định phù hợp. - Quá trình tư vấn, giải thích về lý do không chỉ định xét nghiệm chưa giúp người bệnh hiểu và đồng thuận.	- Kỹ năng truyền thông, tư vấn và giải thích cho người bệnh của nhân viên y tế chưa hiệu quả. - Chưa chủ động đánh giá mức độ hài lòng và giải đáp đầy đủ vướng mắc của người bệnh trong quá trình thăm khám.

* **Nhận xét:** Qua phân tích nguyên nhân gốc rễ có thể thấy những vấn đề cần ưu tiên và đưa ra giải pháp khắc phục, cải tiến bao gồm:

- Thực hiện đúng quy trình tiếp nhận bệnh và công tác tiếp nhận, nhập liệu, kiểm tra và xác nhận thông tin người bệnh nhằm hạn chế sai sót trong quá trình cung cấp dịch vụ.

- Nâng cao kỹ năng giao tiếp, tư vấn và giải thích cho người bệnh của nhân viên y tế trong quá trình thăm khám, không để các trường hợp khiếu nại, phản ánh liên quan đến quá trình khám chữa bệnh.

- Đẩy mạnh công tác lấy người bệnh làm trung tâm, luôn lắng nghe, giải đáp thắc mắc và xử lý kịp thời các nhu cầu của người bệnh nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người bệnh.

IV. Cải tiến những vấn đề ưu tiên

STT	Vấn đề ưu tiên	Giải pháp cải tiến đã triển khai
1	Tập huấn quy trình khám chữa bệnh cho nhân viên mới tại các khoa/phòng	1. Tổ chức các buổi tập huấn toàn viện và tập huấn tại khoa/phòng về quy trình khám chữa bệnh cho nhân viên làm việc tại các khoa/phòng. 2. Tổ chức các buổi học tập về nâng cao kỹ năng mềm cho nhân viên tại khoa/phòng.
3	Đào tạo kỹ năng giao tiếp ứng xử cho tất cả nhân viên y tế.	1. Tổ chức tập huấn kỹ năng giao tiếp - ứng xử cho tất cả nhân viên y tế định kỳ hàng năm theo Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 25 tháng 02 năm 2014 Quy định về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm tại các cơ sở y tế. 2. Kiểm tra, giám sát về giao tiếp - ứng xử trong công việc hàng ngày của nhân viên các khoa/phòng. 3. Lãnh đạo khoa quán triệt, đi sâu vào các hoạt động của khoa.

V. Kết luận và kiến nghị

5.1. Đánh giá ưu điểm, nhược điểm

* Ưu điểm:

- Bệnh viện luôn quan tâm những đóng góp ý kiến của người bệnh qua đường dây nóng và các kênh tiếp nhận thông tin khác.

- Bệnh viện ban hành kế hoạch phân công nhân sự trực đường dây nóng trong và ngoài giờ nhằm tiếp nhận, giải đáp và xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người bệnh và người nhà người bệnh.

- Ban lãnh đạo bệnh viện thường xuyên chỉ đạo triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng, hướng đến nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người bệnh.

- Các ý kiến đóng góp của người bệnh được tiếp nhận, phân tích và làm cơ sở để xây dựng các giải pháp cải tiến chất lượng khám chữa bệnh.

*** Nhược điểm:**

- Một số nhân sự mới, kinh nghiệm trong giao tiếp, tư vấn và xử lý các tình huống phát sinh với người bệnh còn hạn chế.

- Công tác truyền thông, hướng dẫn và giải thích cho người bệnh đôi khi chưa thực sự hiệu quả, đặc biệt đối với người bệnh lớn tuổi hoặc có hạn chế trong việc tiếp cận thông tin.

- Vẫn còn xảy ra một số sai sót trong thực hiện quy trình hành chính, ảnh hưởng đến trải nghiệm của người bệnh.

- Chưa chủ động nhận diện nguy cơ và phòng ngừa các tình huống có thể dẫn đến phản ánh, khiếu nại của người bệnh.

5.2. Kiến nghị các khoa/phòng

- Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn và giải thích rõ ràng cho người bệnh về các quy trình khám chữa bệnh, chỉ định chuyên môn và quyền lợi của người bệnh.

- Chủ động nhận diện, đánh giá và xử lý sớm các nguy cơ có thể ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và sự an toàn của người bệnh.

- Đẩy mạnh đào tạo kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tư vấn và giải quyết phản ánh cho nhân viên y tế.

- Đảm bảo đường dây nóng được duy trì hoạt động 24/24 giờ, tiếp nhận và xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người bệnh/người nhà.

Trên đây là báo cáo tổng kê, phân tích các vấn đề người bệnh phản ánh, kiến nghị tại Bệnh viện Đa khoa Củ Chi trong quý II năm 2026./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, QLCL.



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Tô Bảo Hoàng